



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Control Interno y la Gestión Administrativa según el
Personal de Servicios Postales, 2014

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORES:

Bach. Gianina Miriam Depaz Mejía
Bach. Jack Lenn Pacheco Gallegos

ASESOR:

Dr. Jesús Enrique Núñez Untiveros

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control Administrativo

PERÚ – 2015

Dr. ANGEL SALVATIERRA MELGAR
Presidente

Dr. RICARDO GUEVARA FERNANDEZ
Secretario

Mgtr. JESÚS NÚÑEZ UNTIVEROS
Vocal.

Dedicatoria

A Dios Todopoderoso por su presencia en cada momento de mi vida.

A mis Padres y Hermanos por su constante apoyo y Motivación, y Michelle que me inspira a seguir adelante.

Gianina

La llave que abre la puerta a la bendición de Dios se llama Fe, El Señor es mi respuesta en la necesidad, y objetivo, Nadie podrá determinar lo que Dios ya ha decretado para tu vida.

Jack

Agradecimientos

A nuestro asesor de Tesis, por su apoyo, dedicación y paciencia en el desarrollo del presente trabajo.

A nuestros profesores por su apoyo en la validación de los instrumentos de investigación. A los compañeros de estudios de la mención Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad “César Vallejo” por compartir momentos especiales con ellos.

Gianina

Dedico el presente documento a mis padres quienes son la pilastra en el desarrollo de mi vida estudiantil y que han ayudado a cumplir con este objetivo y a las personas que estén con el entusiasmo de aprender y enriquecer cada día sus conocimientos.

Jack

Declaración Jurada

Yo Gianina Miriam Depaz Mejía y Jack Lenn Pacheco Gallegos, estudiante del Programa. Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 31653246 y 09165972, respectivamente con la tesis titulada “ Control interno y la gestión administrativa según el personal de servicios postales, 2014”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de Abril de 2015

DNI N° 31653246

Gianina Miriam Depaz Mejía

DNI N° 06165972

Jack Lenn Pacheco Gallegos

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: “Control interno y la gestión administrativa según el personal de servicios postales, 2014”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la Operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	16
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	26
1.2.1 Variable 1: Control Interno	26
1.2.2 Variable 2: Gestión administrativa	45
1.3 Justificación	62
1.4. Problema	65
1.5 Hipótesis	68
1.6 Objetivos	69
II MARCO METODOLÓGICO	70
2.1 Variables	71
2.2 Operacionalización de variables	72
2.3 Metodología	73
2.4 Tipo de Investigación	73
2.5 Diseño	73
2.6 Población, muestra y muestreo	75
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	76
2.8 Métodos de análisis de datos	81

2.9 Aspectos éticos	82
III. RESULTADOS	83
IV. DISCUSIÓN	92
V. CONCLUSIONES	96
VI. RECOMENDACIONES	98
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	100
ANEXOS	107
Anexo 1. Matriz de consistencia	108
Anexo 2. Instrumentos	110
Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos	114
Anexo 4. Base de datos	120
Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman	123

Lista de Tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización del control interno.	72
Tabla 2. Operacionalización de la gestión administración	72
Tabla 3. Validez del instrumento control interno	79
Tabla 4. Validez del instrumento gestión administrativa	79
Tabla 5. Confiabilidad cuestionario de control interno.	80
Tabla 6. Confiabilidad cuestionario de gestión administrativa	80
Tabla.7. El control interno y la gestión administrativa	84
Tabla 8. Los componentes del control interno y la gestión administrativa	85
Tabla 9. La normativa del control interno y la gestión administrativa	86
Tabla 10. Los informes de auditoría y la gestión administrativa	87
Tabla 11. Correlación control interno y la gestión administrativa	88
Tabla 12. Correlación componentes del control interno y gestión administrativa	89
Tabla 13. Correlación normativa del control interno y la gestión administrativa	90
Tabla 14. Correlación informes de auditoría y la gestión administrativa	91

Lista de Figuras

	Página
Figura.1. Esquema del diseño de investigación	70
Figura.2. El control interno y la gestión administrativa	84
Figura 3. Los componentes del control interno y la gestión administrativa	85
Figura 4. La normativa del control interno y la gestión administrativa	86
Figura 5. Los informes de auditoría y la gestión administrativa	87

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa según el personal de servicios postales 2014, La población es de 130 trabajadores, la muestra fue no probabilística, en los cuales se han empleado la variable: Control interno y gestión administrativa.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario Control interno, el cual estuvo constituido por 20 preguntas en la escala de Likert (Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) y el Cuestionario en bases teóricas de gestión administrativa, el cual estuvo constituido por 20 sus respuestas están en Likert: Cuestionario-Índices: (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) que brindaron información acerca del control interno y la gestión administrativa, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que el control interno se relaciona significativamente con la gestión administrativa según el personal de servicios postales 2014, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.910, represento una alta correlación entre las variables.

Palabras Clave: Control interno y gestión administrativa

Abstract

The present investigation had as a general objective, to determine the relationship between internal control and administrative personnel as postal services 2014 the population is 130 workers, the sample was not random, in which they have used variable: Control internal and administrative management.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for its intended purpose non-experimental design correlational level cross section, which collected information over a specific period, which was developed to implement the instruments: Questionnaire internal controls, which consisted of 20 questions on the Likert scale (never, rarely, sometimes, often, always) and Questionnaire on theoretical basis of administrative management, which consisted of 20 answers are Likert: Questionnaire-indices: (never, rarely, sometimes, almost always, always) that they provided information on internal control and administrative management, through the evaluation of its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is evidence to say that internal control is significantly related to the administrative management staff as postal services by 2014, with the correlation coefficient of 0.910 Spearman Rho, represent a high correlation between variables.

Keywords: Internal control and administrative management